

**REPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ECRITE DE MONSIEUR PHILIPPE ROTTET,
DEPUTE UDC, INTITULÉE "PERMANENCE TELEPHONIQUE" (N° 3164)**

Le Gouvernement peut-il nous indiquer l'avancée des travaux d'uniformisation des permanences téléphoniques et dans ce cas de figure quand ces nouvelles dispositions entreront-elles en vigueur ?

La question des permanences téléphoniques au sein de l'administration a été étudiée par un groupe de travail qui a fait des propositions au Gouvernement. La réflexion s'est poursuivie et a été intégrée à celle menée dans le cadre de la digitalisation. Cela explique en partie le retard pris pour réaliser le rapport à la motion adoptée sous forme de postulat N° 1163a. Il vous est transmis en parallèle à cette réponse.

Il paraissait nécessaire d'envisager de nouvelles approches rendues possibles par les technologies de l'information et de la communication dans les échanges entre les administrés et les services de l'administration. Toutefois, le développement ou la mise en place de nouveaux outils ne sauraient remplacer les appels téléphoniques. En parallèle à la rédaction du rapport au postulat, une directive concernant précisément les permanences téléphoniques a été adoptée par le Gouvernement. Elle entrera en vigueur le 1^{er} juin 2019

Delémont, le 28 mai 2019

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
la chancelière d'Etat



Gladys Winkler Docourt